

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan merupakan instrumen penting dalam memperlancar jalannya pembangunan perekonomian suatu bangsa, pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing dipasar. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya (Kotler dan Armstrong, 2001).

Perkembangan teknologi informasi menjadikan persaingan bisnis dalam lingkungan global semakin kompetitif dan semakin sulit. Banyak bermunculan pesaing baru dalam industri yang sama, menjadi ancaman bagi perusahaan yang sedang menjalankan bisnisnya. Perbankan di Indonesia semakin meningkatkan kualitas layanannya agar tidak kehilangan pangsa pasarnya. Kemudahan dalam mengakses fasilitas perbankan, menjadikan konsumen dengan mudah membedakan kualitas layanan dari sebuah bank dengan bank lain. Untuk itu, perbankan harus bersaing ketat dalam meningkatkan kualitas layanannya agar kepuasan yang berujung pada loyalitas pelanggan dapat tercapai (Zakiy dan Azzahroh, 2017).

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Secara umum, pelayanan di Indonesia masih di nilai kurang baik dan dianggap betelete sehingga masalah tersebutlah yang harus diperbaiki oleh perusahaan dan lembaga lainnya agar dapat merubah citra buruk tersebut menjadi lebih baik. Seperti yang kita ketahui, masalah adalah ketidaksesuaian suatu keadaan dengan apa yang diinginkan. Begitu juga halnya dalam dunia perbankan, perkembangan teknologi yang semakin maju membuat keunggulan suatu produk sulit untuk dipertahankan, karena pada dasarnya produk lebih mudah untuk ditiru. Untuk itulah, pelayanan yang baik dan berkualitas sangat diperlukan agar dapat memberikan pelayanan yang prima dan kualitas sesuai yang diinginkan serta diharapkan oleh para nasabahnya agar dapat membuat nasabah merasa puas. Perluasan akses terhadap layanan keuangan/bank merupakan pintu awal bagi masyarakat untuk dapat tumbuh dan berkembang (Hapsari, 2016).

Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan nasabah melalui peningkatan kualitas, karena pelanggan adalah fokus utama ketika kita mengungkapkan tentang kepuasan dan kualitas nasabah. Masalah kualitas sudah menjadi “harga yang harus

dibayar” oleh perusahaan agar tetap dapat bertahan dalam bisnisnya. Saat ini hampir semua perusahaan, terlebih perusahaan jasa dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang sama dengan diterapkan ISO 9001 (Rambat Lupiyoadi, 2008).

Lee dan Kao (2015) dalam Liung dan Syah (2017:32) mengatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Serta Liu, 5 Guo dan Lee (2001) mengatakan bahwa kepuasan memiliki efek positif terhadap loyalitas, kepercayaan memiliki efek positif terhadap loyalitas, switching hambatan memiliki efek positif terhadap loyalitas, keakraban memiliki efek positif pada kepuasan, kualitas layanan memiliki efek positif pada kepuasan, kualitas layanan memiliki efek positif pada kepercayaan, keakraban memiliki efek positif pada kepercayaan. Walaupun penelitian terdahulu menyatakan bahwa produk atau jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan, Kotler dan Armstrong (2009). Semakin berkualitas produk dan jasa, maka kepuasan pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha atau organisasi pemberi layanan tersebut. Pelanggan yang puas akan terus melakukan pembelian pada badan usaha tersebut. Demikian pula sebaliknya jika tanpa ada kepuasan, dapat mengakibatkan pelanggan pindah pada produk lain.

Layanan informasi merupakan layanan yang memungkinkan individu untuk memperoleh pemahaman dari suatu informasi dan pengetahuan yang diperlukan sehingga dapat dipergunakan untuk mengenali diri sendiri dan lingkungan.. Winkel (dalam Tohirin) menjelaskan bahwa layanan informasi merupakan suatu layanan yang berupaya memenuhi kekurangan individu akan 6 informasi yang mereka perlukan. Layanan informasi juga bermakna usaha-usaha untuk membekali peserta didik dengan pengetahuan serta pemahaman tentang lingkungan hidupnya.

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk atau jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya.(Fandy Tjiptono, 2014). Demikian pula dengan bisnis perbankan, yang merupakan bisnis berdasarkan azas kepercayaan, masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan ini. Karena berhasil atau tidaknya suatu bisnis perbankan bergantung pada kepuasan nasabahnya. Jika nilai dalam perbankan bagi nasabah adalah kemudahan bertransaksi, maka kepuasan nasabah akan didapat pada bank yang mampu memberikan kemudahan dalam bertransaksi finansial yang dilakukan.

Pelayanan sebuah kata bagi penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik, oleh karena itu dalam suatu perusahaan harus memiliki strategi khusus untuk mengelola jasa dengan baik. Strategi khusus yang dimaksudkan mengenai tentang hal apa yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, aspek terpenting untuk mencapai kepuasan pelanggan, untuk itu perlu dikaji tentang kualitas layanannya. Kualitas jasa

layanan yang baik diyakini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi aset penting bagi perusahaan untuk mengukur loyalitas pelanggan.

Menyadari hal tersebut, manajemen dari setiap bank berusaha menyediakan dan menyempurnakan produk yang ditawarkan ke masyarakat. Hal yang sama terjadi dengan PT. Bank CIMB Niaga Tbk sebagai bank yang memiliki visi sebagai Menjadi penyedia layanan keuangan terkemuka di Asean, yang didukung oleh sumber daya manusia yang berkomitmen penuh dan inovatif untuk menciptakan nilai dan melayani komunitas dan misi menyediakan layanan perbankan universal di Indonesia secara terpadu sebagai perusahaan dengan kinerja unggul di kawasan ASEAN.

Dalam hal ini, pelayanan adalah hal utama yang sangat diprioritaskan oleh PT Bank CIMB Niaga Tbk, Cabang Tomang Tol. Memberikan kualitas pelayanan yang baik serta cekatan adalah suatu motivasi kerja bagi pihak bank dalam mempertahankan nasabahnya yang artinya nasabah tersebut puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank.

PT Bank CIMB Niaga Tbk, Cabang Tomang Tol hadir sebagai bank yang memegang teguh prinsip-prinsip service excellent dalam operasionalnya. PT Bank CIMB Niaga Tbk, Cabang Tomang Tol sadar betul bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam penciptaan kepuasan nasabah. Nasabah yang semakin kritis terhadap pelayanan yang diperoleh, membuat PT Bank CIMB Niaga Tbk Cabang Tomang Tol dapat melaksanakan kegiatan operasional sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik.

Memiliki misi meningkatkan kualitas produk serta layanan informasi berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah, PT Bank CIMB Niaga dalam perkembangannya selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan baik dari segi karyawan maupun fasilitas yang diberikan oleh PT Bank CIMB Niaga.

Pengaruh kualitas pelayanan yang diteliti oleh Choiratul Ummah, Husnul Khatimah, Yuzza Bayhaqi, dan Munica Apriani pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertentangan dengan penelitian Adi Kuswanto yang menunjukkan bahwa hanya dimensi tangibles dan empathy yang berpengaruh positif sedangkan dimensi Reliability, responsiveness, assurance tidak berpengaruh secara positif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dari fenomena diatas, menunjukkan bahwa setiap kejadian empiris tidak selalu sama dengan teori yang ada. Hal ini ditunjukkan dengan adanya research gap yang menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda pada setiap variabel kualitas layanan informasi dan kepuasan nasabah. Dengan demikian PT Bank CIMB Niaga Tbk Cabang Tomang harus memberikan pelayanan yang terbaik agar nasabah merasa aman dan nyaman. Dengan melihat dasar inilah yang melatar belakangi dan membuat penulis merasa tertarik untuk membahas dan menuangkannya dalam skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN INFORMASI TERHADAP

KEPUASAN NASABAH PT BANK CIMB NIAGA TBK CABANG TOMANG TOL”

1.2 Rumusan Masalah

Upaya-upaya yang berhubungan dengan meningkatkan kualitas layanan terus dilakukan PT Bank CIMB Niaga Tbk untuk menjaga kepuasan nasabah mereka. Upaya-upaya itu dapat dilihat dari pemberian pelatihan kepada karyawan baru dan lama, morning briefing untuk mengevaluasi setiap kerja karyawan pada hari sebelumnya dan lain-lain. Banyak penelitian menyebutkan bahwa kualitas layanan akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Kepuasan yang rendah cenderung disebabkan oleh kualitas layanan yang juga rendah dan begitu sebaliknya.

Perumusan masalah sebagai upaya membatasi penelitian agar lebih terarah dan tetap pada focus permasalahan. Peneliti membatasi permasalahan berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas menjadi: Apakah kualitas layanan informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT Bank CIMB Niaga Cabang Jakarta Tomang Tol ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan pokok permasalahan diatas, penelitian ini bertujuan sebagai : Untuk mengetahui kualitas pelayanan informasi terhadap kepuasan nasabah Bank CIMB Niaga Cabang Jakarta Tomang Tol.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat berguna bagi semua pihak terutama bagi pihak yang memiliki kepentingan langsung terhadap permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini. Adapun hasilnya dapat bermanfaat dan berguna sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi mahasiswa untuk menambah wawasan dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya tentang masalah tingkat kualitas pelayanan informasi dan kepuasan nasabah yang diberikan oleh Bank CIMB Niaga Cabang Jakarta Tomang Tol.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan yang berarti kepada perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan informasi yang dapat meningkatkan kepercayaan nasabah agar tetap setia terhadap Bank CIMB Niaga Cabang Jakarta Tomang Tol